

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 26/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Easyjet nr. EZS1298 þann 12. október 2025

I. Erindi

Þann 5. nóvember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZS1298 á vegum Easyjet (EJ) kl. 00:15 þann 12. október 2025 frá Keflavík til Basel. Fluginu var aflýst eftir að kvartendur voru komnir á flugvöllinn.

Í erindi kvartenda kom m.a. fram:

After passing through security and waiting at the boarding gate, we received an announcement over the loudspeakers informing us that the KEF–BSL easyJet flight on Sunday, October 12 at 00:15 had been cancelled. We went to the information desk, where we were given an information leaflet similar to an email from the airline.

We received no further information or assistance. We were told that the airline would contact us at 08:00, but we never heard anything. We had to call the customer service number ourselves, but they did not help us and kept transferring us from one operator to another.

In the end, we decided to buy a different ticket from another airline, and we finally reached our destination on Monday, October 13 at 14:40, after spending two nights at the airport without any assistance, completely abandoned by the airline.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega. Einnig fara kvartendur fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar EJ með tölvupósti þann 5. nóvember 2025. Í svari EJ, sem barst þann 19. nóvember 2025 kemur eftirfarandi fram:

Extraordinary Circumstances

Flight EZS1298 (the “Flight”) was originally scheduled to operate on an Airbus 320 aircraft, bearing tail registration HB-JZY (the “Aircraft”), however, it could not perform to its original schedule due to ground damage. On the day of the Flight, the Aircraft was declared AOG due to ground damage from a foreign object (“FOD”) on engine 1. As

such, the Aircraft was deemed unserviceable from the 18:00z on the 11th of August 2025 to 15:10z on the 12th of August 2025. (Exhibit 1 – 2) In order to mitigate this delay, easyJet took a reasonable measure to source a replacement aircraft, an Airbus 320 aircraft, bearing tail registration HB-JXT. However, the replacement aircraft was scheduled to operate BSL-CTA-BSL, which included EZS1117 (the “First Flight”) and EZS1118 (the “Second Flight”). (Exhibit 3–4)

The replacement aircraft was yet to operate BSL-KEF-BSL (the “Flight’s Rotation”) which includes EZS1297 (the “Preceding Flight”), scheduled to depart from BSL at 19:20z and arrive at KEF at 23:35z, and the Flight, scheduled to depart at 00:15z and arrive at 04:00z on the 12th of August 2025. (Exhibit 5–6) Even after attempting to replace the aircraft, the Flight’s rotation would inevitably breach BSL departure curfew for 20:59z due to the turn around time required for an A320, 30 mins. This meant that the Preceding Flight would only be able to depart 4 minutes into the curfew. As such, the cancellation of the Flight was inevitable. (Exhibit 7-8)

We rely on Recital 14 of the Regulation which states as follows:

“As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier.” [Emphasis added]

We further rely on Item No. 20 of the List of Extraordinary Circumstances published by the UK Civil Aviation Authority in March 2016.

In light of this, it is our view that the disruption to the flight was caused by extraordinary circumstances.

Reasonable Measures

easyJet takes reasonable measures to avoid delays and cancellations to flights by having replacement crew and spare aircraft available in the network. In this scenario, easyJet attempted to source a replacement aircraft but it wasn’t enough to mitigate the disruption, due to the curfew in BSL. As such, easyJet had no other option but to cancel the Flight’s rotation, as it would amount to an intolerable sacrifice to leave the aircraft out of base for the next day.

In *Germanwings GmbH v Wolfgang Pauels* (Case C-501/17) the Court of Justice of the European Union (the “CJEU”) held that damage to an aircraft tyre caused by a screw lying on an airport runway falls within the notion of “extraordinary circumstances” within the meaning of Regulation (EC) No 261/2004 (Regulation EU261).

In *Eglitis v Latvijas Republikas Ekonomikas Ministrija* (Case C-294/10) the Court of Justice of the European Union (the “CJEU”) held that, while Article 5(3) includes a provision which requires carriers to use all reasonable measures to avoid the disruption of flights, that provision is limited to ensure that it "does not result in the air carrier being led to make intolerable sacrifices in the light of the capacities of its undertaking at the relevant time".

Furthermore, in *Wallentin-Hermann v Alitalia* (Case C-549/07) the CJEU held that reasonable measures must be “appropriate to the situation, that is to say measures which are, at the time those extraordinary circumstances arise, meet, inter alia, conditions which are technically and economically viable to the air carrier concerned”.

We took all reasonable measures to avoid disruption by having spare aircraft and crew within our network and utilising these assets as required minimising disruption. It would not be economically viable for easyJet to maintain fully crewed and redundant aircraft at each and every airport which it operates to or from, in a sufficient number to cover any number of potential disruptions. Save for having an unlimited amount of spare aircraft and crew at all airports, an option which would amount to an “intolerable sacrifice” given the disproportionate cost involved, the disruption that materialised could not be avoided. Accordingly, the measures taken were appropriate to the situation and those that were technically and economically viable at the time. There were no other reasonable measures which could have been taken to avoid the cause of the disruption to the flight or the disruption itself.

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 20. nóvember 2025. Svar barst ekki frá kvartendum.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil

seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vól; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum nr. 80/2022 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZS1298 frá Keflavík til Basel. Þann 12. október 2025 og að fluginu var aflýst á brottfarardeggi. Álitaefni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS beðinn um að leggja mat á framlögð tæknigögn EJ til að staðfesta að vél EJ sem framkvæma átti flug kvartenda hafði fengið utanaðkomandi hlut í hreyfil áður en hún lagði af stað frá Basel. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn EJ. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. EZS1298 þann 12. október 2025 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur EJ þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. Í túlkunarreglum um reglugerð EB nr. 261/2004 kemur fram að hafi flugrekandi sýnt fram á að hann hafi haft samband við farþega, sem hefur látið flugrekandanum í té tengiliðaupplýsingar sínar en farþeginn hefur engu að síður gert ráðstafanir til þess að breyta flugleiðum sjálfur, þá getur flugrekandi gert ráð fyrir að hann sé ekki ábyrgur fyrir aukakostnaði sem farþegi hefur orðið fyrir vegna þess. Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar er því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Easyjet vegna aflýsingar á flugi nr. EZS1298 þann 12. október 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 12. mars 2026

Ómar Sveinsson

Yngvi Hommersand